



ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ
ПРИШТИНА-КОСОВСКА МИТРОВИЦА
Ари Динана б.б., К.Митровица, Косово и Метохија



**АНАЛИЗА ЗАДОВОЉСТВА
КОРИСНИКА УСЛУГАМА
ЗДРАВСТВЕНЕ ЗАШТИТЕ И
АНАЛИЗА ЗАДОВОЉСТВА
ЗАПОСЛЕНИХ У ДРЖАВНИМ
ЗДРАВСТВЕНИМ УСТАНОВАМА НА
ПОДРУЧЈУ КОСОВСКО-
МИТРОВАЧКОГ ОКРУГА
у 2011.години**

ПОКАЗАТЕЉИ ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА УСЛУГАМА ЗДРАВСТВЕНЕ СЛУЖБЕ

Увод

У процесу сталног унапређења квалитета рада у здравственим установама, који је почео на иницијативу Министарства здравља 2004. године, седму годину за редом обављено је испитивање задовољства корисника радом здравствених установа на подручју Косовско-митровачког округа.

Задовољство корисника испитивано је према стручно-методолошком упутству Института за јавно здравље Србије „Др Милан Јовановић Батут“ у свим установама примарне здравствене заштите – у службама опште медицине, медицине рада, здравствене заштите деце, здравствене заштите жена и стоматолошке здравствене заштите, у стационарним здравственим установама на четири одељења (интерно, хирургија, рехабилитација и гинекологија са акушерством) и у специјалистичко-консултативним амбулантама интерне медицине.

Испитивање задовољства обављено је 05. децембра у наведеним службама примарне здравствене заштите и у специјалистичко-консултативним амбулантама интерне медицине за једнодневну популацију корисника, док је у стационарним здравственим установама обухваћена петодневна (05.12. – 09.12.) популација корисника након отпуста са одељења.

Министарство здравља је, као и прошле године, упутило један позив свим здравственим установама у приватној својини и приватној пракси да се придружи испитивању задовољства корисника. Ове године ниједна здравствена установа у приватној својини на подручју Косовско-митровачког округа није Заводу за јавно здравље Приштина-Косовска Митровица доставила податке о испитивању задовољства својих корисника, тако да резултати испитивања задовољства у установама у приватној својини и приватној пракси нису обрађени у овом извештају.

ПРЕГЛЕД НАЈВАЖНИЈИХ РЕЗУЛТАТА У ЗДРАВСТВЕНИМ УСТАНОВАМА ПРИМАРНЕ ЗДРАВСТВЕНЕ ЗАШТИТЕ

Испитивање задовољства корисника спроведено је 05. децембра у сва 4 дома здравља на подручју Косовско-митровачког округа. Стопа одговора корисника (број попуњених враћених упитника у односу на подељене) у примарној здравственој заштити износи 75,48% (општа медицина 66,98%, здравствена заштита деце 78,28%, здравствена заштита жена 85,18%, стоматолошка здравствена заштита 86,36%, специјалистичке службе 94,38%)

Задовољство корисника радом службе опште медицине, педијатрије и гинекологије

Укупно је обрађено 840 упитника и то 49,40% у служби опште медицине и медицине рада, 26,30% у служби педијатрије, 3,21% у гинеколошкој служби, 10,48% у стоматолошкој служби и специјалистичким службама.

Табела 1. Карактеристике корисника по службама*

СЛУЖБА	ПОЛ (%)		ПРОСЕЧНЕ ГОДИНЕ СТАРОСТИ
	мушки	женски	
Општа медицина	51,00%	49,00%	47,40
Педијатрија	30,00%	70,00%	43,52
Гинекологија	0,00%	100,00%	38,83

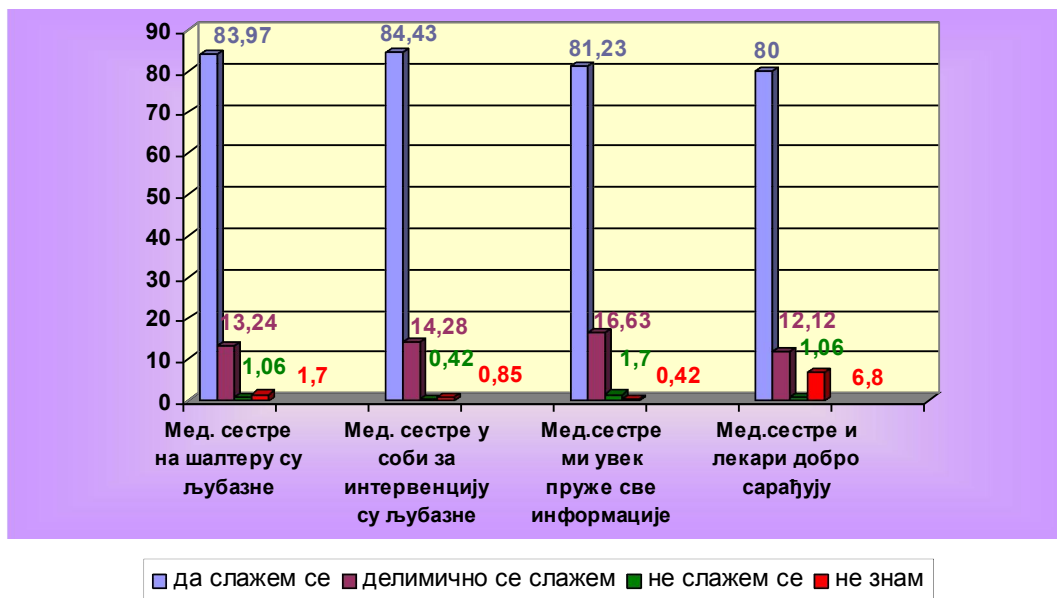
* У педијатријској служби ови подаци се односе на особу која је попуњавала упитник тј. пратиоца детета

Када посматрамо чекање на заказане прегледе у домовима здравља Косовско-митровачког округа највећи је број незаказаних прегледа и то највише се не заказују код педијатра (76,30%), најмање се не заказују код гинеколога (43,47%). Најдуже се на заказан преглед више од три дана чека код лекара опште медицине и медицине рада, док се 1-3 дана чека на преглед код гинеколога (21,73%). (Табела 2.)

Табела 2. Дужина чекања на заказан преглед по службама

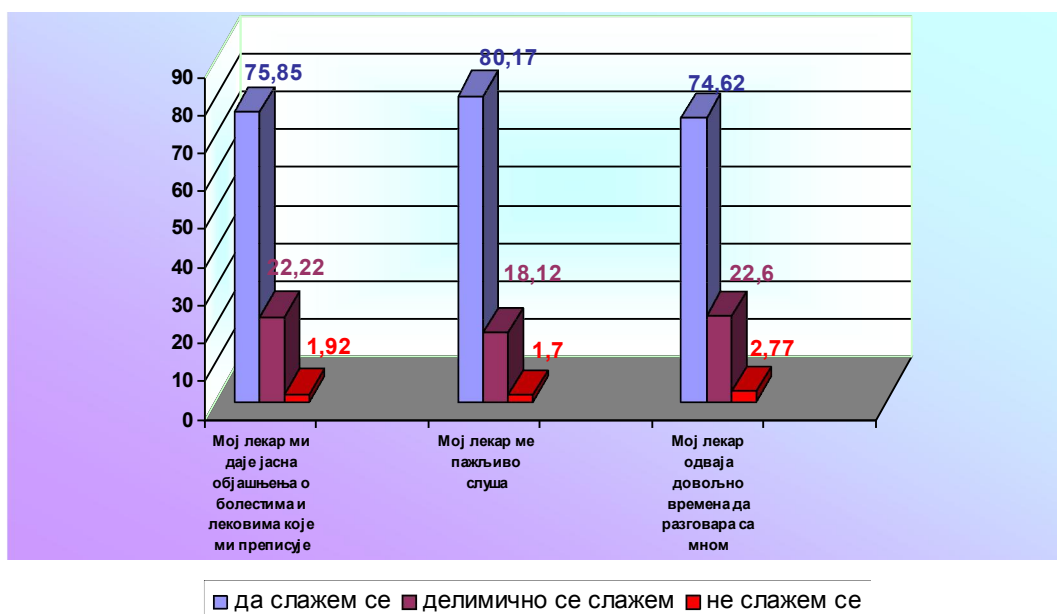
СЛУЖБА	КАДА ЗАКАЗУЈЕТЕ ПРЕГЛЕД КОД ИЗАБРАНОГ ЛЕКАРА КОЛИКО ДАНА ОБИЧНО ЧЕКАТЕ? (%)			
	Никад не заказујем	Обично будем заказан истог дана	Обично чекам 1-3 дана	Обично чекам више од 3 дана
Општа медицина	71,48%	23,10%	2,88%	2,52%
Педијатрија	76,30%	20,80%	0,5%	2,31%
Гинекологија	43,47%	34,78%	21,73%	0,00%

Графикон 1. Неке карактеристике медицинских сестара у службама примарне здравствене заштите



Мање од 2% корисника се не слаже да им сестре пружају све потребне информације и да сестре на шалтеру нису љубазне, али чак 6,8% корисника није упућено да ли је сарадња између лекара и сестара добра. (Графикон 1.)

Графикон 2. Неке карактеристике изабраних лекара



Само 2,77% корисника сматра да лекар не одваја довољно времена за разговор са њима, док мање од 2% корисника сматра да их лекар не слуша пажљиво и да не добијају јасна објашњења о лековима који су им прописани. Такође, треба нагласити да је и велики проценат (око 20%) оних корисника који се делимично слажу у вези ових карактеристика лекара. (Графикон 2.)

58,63% корисника не зна да ли здравствена установа има интернет страницу (готово све здравствене установе на подручју Косовско-митровачког округа имају своју интернет страну), 39,36% корисника не зна да ли постоји кутија/књига жалби и приговора (у том случају је сигурно и не користи), скоро 1/3 корисника сматра да дуго чека на преглед лекара у чекаоници и 38,50% корисника не зна и/или не може у току радног времена добити савет или консултације од свог лекара телефонским путем. Нешто мање од 3% корисника није задовољно радним временом испитиваних служби у примарној здравственој заштити.

Табела 3. Опште задовољство корисника у службама примарне здравствене заштите у 2011. години

ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА	ОПШТА МЕДИЦИНА	ПЕДИЈАТРИЈА	ГИНЕКОЛОГИЈА
Веома незадовољан	3,24%	7,01%	0,00%
Незадовољан	0,36%	2,9*2%	0,00%
Ни задовољан ни незадовољан	18,77%	10,52%	8,69%
Задовољан	55,23%	45,61%	73,91%
Веома задовољан	22,38%	33,91%	17,39%
Средња оцена задовољства	3,93	3,96	4,08

Резултати истраживања општег задовољства корисника у службама здравствене заштите показују да све службе у домовима здравља имају уједначен квалитет рада. Незадовољних је ове године није било у служби гинекологије, а највише незадовољних је било у служби педијатрије (око 10%). Средње оцене задовољства су уједначене у свим службама и износе од 3,93 у службама опште медицине и медицине рада, преко 3,96 у служби педијатрије, до 4,08 у служби гинекологије. Средња оцена задовољства корисника примарне здравствене заштите на подручју Косовско-митровачког округа за 2011. годину износи 3,99. (Табела 3.)

Обзиром да нема разлика у средњој оцени задовољства по службама, даљи приказ се односи на опште задовољство по домовима здравља.

Табела 4. Опште задовољство корисника у службама примарне здравствене заштите по домовима здравља у 2011. години

Здравствена установа	Средња оцена задовољства
ДЗ Звечан	3,88
ДЗ Зубин Поток	4,05
ДЗ Косовска Митровица	3,99
ДЗ Лепосавић	3,91

Најнезадовољнији су корисници Дома здравља Звечан (3,88), а најзадовољнији корисници Дома здравља Зубин Поток (4,05). (Табела 4)

Служба стоматолошке здравствене заштите

У служби стоматолошке здравствене заштите укупно је обрађено 88 упитника из 4 дома здравља на подручју Косовско-митровачког округа. Стопа одговора корисника у овим службама на подручју Косовско-митровачког округа је 86,36.

Изабраног дечјег стоматолога није имало 3% испитаника, док у Републици Србији свега 6% испитаника није имало изабраног дечјег стоматолога. 21,33% испитаника (Србија – 3%) није упознато на који начин је могуће променити изабраног стоматолога.

Више од половине испитаника нема потребу да заказује посету код дечјег стоматолога (57,33%) (Србија - 46%) или та посета буде заказана истог дана (36,00%) (Србија - 25%). Не преглед 1-3 дана чека 6,66% испитаника, а дуже од три дана на заказану посету није чекао ниједан испитаник. (Србија - 10% испитаника).

Свега 1,38% испитаника се није сложило са исказом да стоматолог довољно времена проводи у раду и разговору са дететом и родитељима/пратиоцима или да не добија сва објашњења о интервенцијама које се планирају код детета.

83,33% испитаника сматра да стоматолог одваја довољно времена да разговара са пратиоцем и дететом, а 89,64% да му стоматолог даје јасна објашњења о интервенцијама које планира код детета. (Табела 5)

Табела 5. Неке карактеристике изабраних дечјих стоматолога

Карактеристика	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се
Стоматолог одваја довољно времена да разговара са мном и дететом	83,33%	15,27%	1,38%
Стоматолог ми даје јасна објашњења о интервенцијама које планира код детета	89,04%	9,58%	1,36%

Табела 6. Неке карактеристике у службама стоматолошке здравствене заштите

Карактеристика	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Не знам
Особље на шалтеру је љубазно	85,29%	7,35%	4,41%	2,94%
Дуго чекамо пре посете у чекаоници	22,85%	11,42%	65,71%	0,00%
У чекаоницама има довољно места за седење	76,81%	11,89%	10,14%	1,44%
Задовољан сам радним временом	72,97%	17,56%	9,45%	0,00%

Око 4,41% испитаника не сматра да је особље на шалтеру љубазно. Радним временом стоматолошке службе није задовољно чак 9,45%. 22,85% изјаснило се да дуго чека у чекаоници на пријем код стоматолога, 53% сматра да не чека дуго, 10,14% испитаника је мишљења да у чекаоницама треба да има више места за седење. (Табела 6)

Око 90% испитаника изјаснило се да могу и викендом да дођу на преглед код стоматолога, 57,14 да знају да је дечји стоматолог доступан и инвалидима и особама у колицима

Табела 7. Опште задовољство у дечјој стоматолошкој служби на подручју Косовско-митровачког округа у 2011. години

СТОМАТОЛОШКА СЛУЖБА	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан	<i>Средња оцена задовољства</i>
	4,0%	1,33%	5,33%	49,33%	40,0%	

Ове службе имају око 90% задовољних корисника (Србија – 89%), а средња оцена општег задовољства је 4,20 (4,26 у Републици Србији). (Табела 7)

Што се тиче информација о сарадњи међу здравственим радницима 76,71% корисника се слаже да им је педијатар објасни важност здравља уста и зуба, а њих 10,95 се не слаже да добијају потребне информације. 57,97% корисника се изјаснило да им педијатар саветује употребу флуор препарата, а 20,28% не добија такав савет. За добру сарадњу између стоматолога и стоматолошке сестре изјаснило се 94,44% корисника, а њих 54,79% да им је понекад довољно да разговара са стоматолошком сестром и да у том случају није потребно да посети стоматолога.

Табела 8. Опште задовољство корисника у службама стоматолошке здравствене заштите детета по домовима здравља на подручју Косовско-митровачког округа у 2011. години

<i>Здравствена установа</i>	<i>Средња оцена задовољства</i>
ДЗ Звечан	4,22
ДЗ Зубин Поток	3,00
ДЗ Косовска Митровица	4,33
ДЗ Лепосавић	4,27

Најнезадовољнији су корисници Дома здравља Зубин Поток (3,00), а најзадовољнији корисници Дома здравља Лепосавић (4,27). (Табела 8)

ПРЕГЛЕД НАЈВАЖНИЈИХ РЕЗУЛТАТА У СПЕЦИЈАЛИСТИЧКО-КОНСУЛТАТИВНИМ АМБУЛАНТАМА ИНТЕРНЕ МЕДИЦИНЕ

Испитивање задовољства корисника спроведено је 5. децембра у специјалистичко-консултативним амбулантама интерне медицине установа примарне здравствене заштите на подручју Косовско-митровачког округа, а 9. децембра у специјалистичко-консултативним амбулантама интерне медицине установа секундарне здравствене заштите. Стопа одговора испитаника у овој специјалистичкој служби је 92,53% (Србија – 79%), у примарној здравственој заштити 94,38% (Србија – 84%), а у установи секундарне здравствене заштите 88,88% (Србија – 76%).

Укупно је обрађен 134 упитник (66,42% из примарне здравствене заштите).

Табела 9. Средње оцене задовољства корисника неким карактеристикама
интернистичких служби у 2011. години

Карактеристика	Средња оцена задовољства	
	Косовско-митровачки округ	Република Србија
Могућност телефонског заказивања	3,77	3,94
Време чекања од тренутка заказивања до термина прегледа	4,16	3,92
Љубазност и професионалност особе која врши заказивање	4,33	4,29
Добијање инструкције о датуму, времену и месту прегледа	4,27	4,26
Време чекања у чекаоници	4,20	3,91
Објашњење евентуалног кашњења вашег термина	4,21	4,01
Чистоћа и подобност чекаонице	3,96	4,14

Истраживања у овој специјалистичкој служби претходних година су показала да на задовољство корисника утиче процес заказивања прегледа и то како време чекања на заказан преглед тако и љубазност особља које врши заказивање, поштовање заказаног термина и комфорност чекаоница. 8,53% (Србија 2009. - 11%) корисника није задовољно могућношћу телефонског заказивања прегледа и 1,66% није задовољно временом чекања на заказан преглед. 0,80% испитаника (у Србија 2009. око 4%) није задовољно љубазношћу особља које је вршило заказивања и 0,82% није задовољно добијеним информацијама о датуму, времену и месту прегледа. Да чекаонице нису задовољиле стандарде подобности и хигијене сматра 5,74% испитаника (Србија 2009. - 7%). Само 1,70% испитаника није задовољно објашњењима зашто је заказани термин продужен (Србија 2009. - 7%) и 1,64% (Србија 2009. - 11%) није било задовољно дужином времена чекања у чекаоници.

Преглед специјалисте без заказивања је добило 70,79% (Србија - 44%) корисника, преглед заказан за мање од седам дана је имало 23% (Србија - 18%) корисника, 5,30% је чекало од 7 до 15 дана, 0,80% чекало је од 15 до 30 дана, а дуже од 30 дана на преглед није чекао ниједан пацијент (Србија - 9%) испитаника. Заказивање се односило на све прегледе, како прве, тако и контролне прегледе.

Сви испитивани аспекти рада лекара специјалисте (време посвећено пацијенту, објашњење здравственог стања, предузетих процедура и плана лечења)

нису задовољили мање од 1% испитаника (Србија - 3%). Да постоји кутија/књига за жалбе не слаже се 15,59% испитаника.

Специјалистички преглед без учешћа (бесплатно) остварило је 97,52% (Србија готово 65%) корисника, у услузи је плаћањем партиципирало 1,65% (Србија - 35%) корисника а 0,82% (Србија - 1,3%) је платило пуну цену лекарске услуге.

Оствареном здравственом заштитом у интернистичким амбулантама на подручју Косовско-митровачког округа задовољно је 92,76% (у Републици Србији 86%) корисника, ни задовољних ни незадовољних је 7,22% (Србија око 10%), а незадовољних корисника није било (Србија око 5%). Средња оцена за све интернистичке амбуланте на подручју Косовско-митровачког округа је 4,37, а у Републици Србији је 4,17. (Табела 10.)

Табела 10. Опште задовољство у интернистичким амбулантама

ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА	КОСОВСКО- МИТРОВАЧКИ ОКРУГ	РЕПУБЛИКА СРБИЈА
Веома незадовољан	0,0%	3,0%
Незадовољан	0,0%	2,0%
Ни задовољан ни незадовољан	7,44%	9,8%
Задовољан	47,93%	45,5%
Веома задовољан	44,63%	39,7%
Средња оцена задовољства	4,37	4,17

Табела 11. Задовољство у интернистичким амбулантама по установама на подручју Косовско-митровачког округа у 2011. години

<i>Здравствена установа</i>	<i>Средња оцена задовољства</i>
ДЗ Звечан	3,92
ДЗ Зубин Поток	4,54
ДЗ Косовска Митровица	4,34
ДЗ Лепосавић	4,78
Општа болница Косовска Митровица	4,31
Косовско-митровачки округ	4,37
Република Србија	4,17

Посматрано по установама, најзадовољнији су корисници Дома здравља Лепосавић (4,78). Посматрајући опште задовољство корисника у интернистичким амбулантама по типу установе, задовољнији су корисници у примарној здравственој заштити (исто је и на нивоу Србије). Средња оцена задовољства корисника за подручје Косовско-митровачког округа у целини је изнад вредности средње оцено задовољства за ниво Републике Србије. (Табела 11)

ПРЕГЛЕД НАЈВАЖНИЈИХ РЕЗУЛТАТА У СТАЦИОНАРНИМ ЗДРАВСТВЕНИМ УСТАНОВАМА

Испитивање задовољства корисника болничком здравственом заштитом спроведено је од 5. до 9. децембра у Општој болници Косовска Митровица. Стопа одговора корисника (број попуњених упитника у односу на број подељених) у стационарним здравственим установама је 94,38% (на интерном одељењу 97,96%, хирургији 96,30%, гинекологији 100%, физикалној медицини и рехабилитацији 90,90 и специјалистичкој служби 88,88%).

Укупно је обрађено 178 упитника.

Просечна старост испитаника лечених у Општој болници Косовска Митровица је 48,45 године.

У овом извештају су приказани само општи утисци испитиваних аспеката задовољства. Корисници су најлошије оценили услове смештаја у Општој болници Косовска Митровица. (Табела 12)

Табела 12. Средње оцено задовољства корисника неким испитиваним аспектима

Карактеристика	Средња оцена задовољства	
	Косовско-митровачки округ	Република Србија
Општи утисак о процедурама пријема у болницу	4,20	4,32
Општи утисак приликом отпуста из болнице	4,18	4,46
Опште задовољство сестринском негом	4,36	4,57
Опште задовољство услугама лекара	4,37	4,53
Опште задовољство услугама исхране	4,00	4,05
Опште задовољство условима смештаја	3,84	4,16

Средња оцена задовољства болничким лечењем у целини је 4,12 (на нивоу Србије је 4,32).(Табела 13)

Табела 13. Задовољство корисника болничким лечењем у целини на подручју Косовско-митровачког округа и у здравственим установама у Републици Србији

ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА	КОСОВСКО- МИТРОВАЧКИ ОКРУГ	РЕПУБЛИКА СРБИЈА
Веома незадовољан	0,00%	0,7%
Незадовољан	0,80%	0,8%
Ни задовољан ни незадовољан	9,68%	7,3%
Задовољан	66,13%	48,3%
Веома задовољан	23,40%	43,0%
Средња оцена задовољства	4,12	4,32

Табела 14. Задовољство корисника болничким лечењем по одељењима

Одељење	Средња оцена задовољства	
	Косовско-митровачки округ	Република Србија
Интерно	4,15	4,35
Хирургија	4,32	4,40
Гинекологија и акушерство	3,78	4,07
Рехабилитација	4,16	4,37

Резултати испитивања задовољства показују да су на подручју Косовско-митровачког округа у 2011. години најзадовољнији били лечени на одељењима хирургије (4,32) (Србија - 4,35), а најнезадовољније пацијенткиње лечене на гинеколошко-акушерским одељењима (3,78) (Србија - 4,07). (Табела 14)

Пацијенти су углавном били задовољни и љубазношћу особља на пријему и отпусту (средња оцена задовољства 4,28), временом чекања на шалтеру (4,04),

услугама сестринске неге током боравка у болници (4,26) и временом чекања на сестру код хитне потребе (4,26).

Закључци

На основу приказа најважнијих резултата испитивања задовољства корисника радом државних здравствених установа у 2011. години, као и поређењем са резултатима из претходне године, може се закључити следеће:

➤ Испитивање задовољства корисника је постало редовни метод за проверу и унапређење квалитета рада. Истраживања је спроведено у свим здравственим установама на подручју Косовско-митровачког округа предвиђеним методом испитивања.

➤ Стопа одговора корисника у примарној здравственој заштити износи 75,45%.

➤ Скоро 1/3 корисника сматра да дуго чека на преглед лекара у чекаоници.

➤ Одређена питања из свих упитника показују да још увек велики број корисника/осигураника здравствене заштите не поседује довољно информација о својим правима из закона о здравственој заштити и закона о здравственом осигурању.

➤ Средња оцена задовољства корисника примарне здравствене заштите на подручју Косовско-митровачког округа за 2011. годину износи 3,99. Средња оцена задовољства корисника примарне здравствене заштите у Републици Србији за 2010. годину је већа и износи 4,10.

➤ Стоматолошке службе на подручју Косовско-митровачког округа имају око 90% задовољних корисника (Србија – 89%), а средња оцена општег задовољства је 4,20 (4,26 у Републици Србији).

➤ Оствареном здравственом заштитом у интернистичким амбулантама на подручју Косовско-митровачког округа задовољно је 92,76% (у Републици Србији 86%) корисника. Средња оцена за све интернистичке амбуланте на подручју Косовско-митровачког округа је 4,37, а у Републици Србији је 4,17.

➤ Средња оцена Задовољство корисника болничким лечењем у целини на подручју Косовско-митровачког округа је 4,12.

**ПРЕГЛЕД НАЈВАЖНИЈИХ РЕЗУЛТАТА ИСПИТИВАЊА
ЗАДОВОЉСТВА ЗАПОСЛЕНИХ У ДРЖАВНИМ
ЗДРАВСТВЕНИМ
УСТАНОВАМА НА ПОДРУЧЈУ КОСОВСКО-МИТРОВАЧКОГ
ОКРУГА
2011. ГОДИНЕ**

Увод

На основу Правилника о показатељима квалитета здравствене заштите, Завод за јавно здравље Косовска Митровица је организовао пету годину за редом испитивање професионалне сатисфакције у здравственим установама на подручју Косовско-митровачког округа.

Истраживање задовољства запослених у здравственим установама примарног и секундарног нивоа спроведено је 12. децембра 2011. године. У истраживању професионалног задовољства учествовало је 665 запослених у 6 здравствених установа на подручју Косовско-митровачког округа. Стопа одговора је 90,23% (на нивоу Републике Србије је 81%). Истраживањем су били обухваћени сви запослени присутни на послу 6. децембра 2011. године. Од 709 запослених који су тог дана били присутни на послу, упитник је подељен свим запосленима, а 600 га је попунило.

**ПОКАЗАТЕЉИ ЗАДОВОЉСТВА ЗАПОСЛЕНИХ У
ЗДРАВСТВЕНИМ УСТАНОВАМА**

Услед примедби које су добијене током претходног периода, а које се односе на пол, старост и године стажа запослених, а за које су запослени сматрали да доводе у питање њихову анонимност, упитници испитивања задовољства запослених за 2009. 2010. и 2011. годину нису садржала ова питања. Једино је остало питање које се односило на занимање. Према занимању – 75,82% запослених су здравствени радници, 5,56% је здравствених сарадника, 9,91% административних радника и 8,69% су технички радници.

Истраживање професионалне сатисфакције у 2011. години је показало да је око 2/3 (74%) техничких радника задовољно или веома задовољно послом који обавља, затим следе здравствени сарадници са 68,75% док су здравствени и административни радници подједнако задовољни послом (око 66%). Највећи број неодлучних (ни задовољних ни незадовољних) је међу здравственим сарадницима (28,12%), а најмањи међу техничким радницима (12%). Највише незадовољних је међу техничким радницима (14%) и здравственим сарадницима (13,12%). Незадовољних здравствених радника било је 8,25%, а најмање административних радника (7,01%). (Табела 1)

Табела 1. Опште задовољство запослених на подручју Косовско-митровачког округа изражена у процентима према профилу запослених (2011.)

Задовољство	Здр. радници	Здр. сарадници	Адм. радници	Тех. радници
	2011	2011	2011	2011
Веома незадовољан	8,25%	13,12%	7,01%	14,00%
Незадовољан				
Ни задовољанни незадовољан	25,68%	28,12%	26,31%	12,00%
Задовољан				
Веома задовољан	66,05%	68,75%	66,70%	74,00%

2/3 запослених на Косовско-митровачком округу задовољно је својим послом, 24,50% је ни задовољно ни незадовољно, а 8,39% се изјаснило да је незадовољно послом. (Табела 2)

Табела 2. Опште задовољство послом запослених у здравственим установама на подручју Косовско-митровачког округа (2011.)

ЗАДОВОЉСТВО ЗАПОСЛЕНИХ	Година
	2011
Веома незадовољан	4,03%
Незадовољан	4,36%
Ни задовољан ни незадовољан	24,50%
Задовољан	52,94%
Веома задовољан	13,94%
<i>Средња оцена задовољства</i>	3,74

Посматрано по врсти здравствених установа, највишу просечну оцену задовољства су имали запослени у домовима здравља (3,87), затим у заводу за јавно здравље (3,58) и на крају запослени у болници (3,47). На нивоу Републике Србије највишу просечну оцену задовољства су имали запослени у општим болницама, затим у домовима здравља, након чега следе запослени у институтима и заводима за јавно здравље. (Табела 3.)

Табела 3. Опште задовољство послом запослених према врсти здравствених установа на подручју Косовско-митровачког округа 2011. године

ЗАДОВОЉСТВО ЗАПОСЛЕНИХ	Врста здравствене установе		
	Домови здравља	Болнице	ЗЗЈЗ
Веома незадовољан	3,6%	3.61%	6,15%
Незадовољан	2.29%	7.69%	4,61%
Ни задовољан ни незадовољан	18.03.%	33.93%	24,61%
Задовољан	57.04%	47.65%	53,85%
Веома задовољан	19.34%	7,69%	10,77%
<i>Средња оцена задовољства</i>	3,87	3,47	3,58

Табела 4. Задовољство запослених у здравственим установама, изражено у процентима, посматрано према установама на подручју Косовско-митровачког округа у 2011.

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан	<i>Средња оцена задовољства</i>
ДЗ Звечан	5,55%	2,77%	13,88%	52,77%	25,00%	3,88
ДЗ Зубин Поток	2,27%	0%	34,09%	43,18%	20,45%	3,79
ДЗ Косовска Митровица	1,00%	4,00%	24,00%	56,00%	15,00%	3,80
ДЗ Лепосавић	5,55%	1,11%	6,66%	67,77%	18,88%	3,93
ОБ Косовска Митровица	3,61%	7,69%	33,93%	47,05%	7,69%	3,47
ЗЗЈЗ Косовска Митровица	6,15%	4,61%	24,61%	53,85%	10,77%	3,58

Задовољство запослених посматрано у 2011. години по установама показује да је највише незадовољних и веома незадовољних у Општој болници Косовска Митровица (11,30%), затим следи ЗЗЈЗ Косовска Митровица са 10,76% и Дом здравља Звечан са 8,32% незадовољних. Када се посматрају веома задовољни и задовољни, највећи проценат је у Дому здравља Лепосавић (86,65%), затим следи Дом здравља Звечан са 77,77% задовољних и Д.З.Косовска Митровица са 71% задовољних (Табела 4.).

Просечна оцена задовољства запослених на Косовско-митровачком округу исказана скалом од 1 до 5 (1=веома незадовољан, 5=веома задовољан) износи 3,74. Највећа је у Дому здравља Лепосавић (3,93), а најмања у Општој болници Косовска Митровица (3,47). Најчешћи разлози незадовољства запослених били су могућност за едукацију (22,53%), затим међуљудски односи (17,51%), у мањој мери наведена је могућност да запослени изнесу идеје претпостављенима (12,11%), подршком претпостављених (12,16%), организацијом посла (8,87%), сарадњом са колегама (7,48%).

На циљано питање које се односило на задовољство послом сада и пре пет година 35,54% је изјавило да је задовољније послом сада, 49,31% да нема разлике и њих 15,13%, да су сада незадовољнији.

Међуљудским односима, незадовољно је и веома незадовољно 17,51% запослених, неодлучно 21,42%, а задовољно и веома задовољно 59,69%.

Сарадњом са колегама незадовољно је и веома незадовољно 7,48%, неодлучно 16,15%, а више од 2/3 запослених се сложило, потпуно или делимично, да имају добру сарадњу са колегама (76,19%).

Подршком претпостављених задовољно је око 2/3 испитаника (69,42%), незадовољних је 12,16% и неодлучних 18,41%.

Организацијом посла односно добијањем јасних упутстава за рад незадовољно је 8,87% запослених, неодлучно 26,69% а њих 61,43% изјаснило се да знају који су њихови задаци на радном месту.

Могућношћу да изнесу своје идеје претпостављенима незадовољно је 12,11% запослених, неодлучних је 24,91% а 62,96% изјаснило се да имају могућност изношења својих идеја.

Могућношћу за едукацију незадовољно је чак 22,53% испитаника, неодлучних је 31,88% а задовољних нешто мање од половине запослених (45,58%).

Незадовољство финансијском надокнадом за рад изразило је 18,47% запослених, ни задовољних ни незадовољних било је 22,03% и задовољних више од половине (59,83%).

Могућношћу да у раду користе своја знања, способност и вештине незадовољно је 9,32% , неодлучних је 24% и задовољно је 60,7% запослених.

Већина запослених сматра да има довољно времена за рад (82,19%), неодлучно је 13,86% и 3,93 сматра да нема довољно расположивог времена за обављање свог посла.

Адекватношћу опреме за рад у служби незадовољно је њих 18%, неодлучно је 30,35% а задовољна је половина испитаника (49,4%).

Могућностима за напредовање, односно могућностима професионалног развоја незадовољно је 15,58%,неодлучно 28,1% и задовољно нешто више од половине запослених (56,33%).

Аутономијом у обављању посла незадовољно је 6,32%, неодлучно 24,61% и задовољно скоро 2/3 запослених (69%).

Постојањем редовних евалуација рада од стране руководиоца незадовољно је 10,95%, неодлучно 28,93% и задовољно 60,10%.

Уколико посматрамо задовољство запослених појединим аспектима посла, а у односу здравствене установе појединачно, резултати су следећи:

- Задовољство адекватношћу опреме је највеће код запослених у Дому здравља Лепосавић (3,84), а најниже код запослених у ЗЗЈЗ Косовска Митровица (2,75);

- Задовољство међуљудским односима је највеће код запослених у Дому здравља Лепосавић (4,10), а најниже код запослених у ЗЗЈЗ Косовска Митровица (2,80);

- Задовољство непосредном сарадњом са колегама је највеће код запослених у Дому здравља Лепосавић (4,28), а најниже код запослених у ЗЗЈЗ Косовска Митровица (3,41);

- Задовољство расположивим временом за послове је највеће код запослених у Дому здравља Лепосавић (4,15), а најниже код запослених у Општој болници Косовска Митровица (3,80);

- Задовољство аутономијом у обављању посла је највеће код запослених у Дому здравља Лепосавић (4,12), а најниже код запослених у Општој болници Косовска Митровица (3,64);

- Задовољство месечном зарадом је највеће код запослених у Дому здравља Зубин Поток (3,88), а најниже код запослених у Дому здравља Косовска Митровица (3,19).

- Задовољство могућностима за едукацију је највеће код запослених у Дому здравља Лепосавић (3,78), а најниже код запослених у Општој болници Косовска Митровица (3,01);

- Задовољство могућностима професионалног развоја је највеће код запослених у Дому здравља Лепосавић (3,93), а најниже код запослених у Општој болници Косовска Митровица (3,23);

- Задовољство могућностима да у раду се користе сва знања, способности и вештине које запослени поседују је највеће код запослених у Дому здравља Лепосавић (4,13), а најниже код запослених у Дому здравља Косовска Митровица (3,52);

- Задовољство подршком претпостављених је највеће код запослених у Дому здравља Лепосавић (4,38), а најниже код запослених у Општој болници Косовска Митровица (3,51);

- Задовољство могућношћу излагања својих идеја је највеће код запослених у Дому здравља Лепосавић (4,05), а најниже код запослених у Општој болници Косовска Митровица (3,42);

- Задовољство добијањем јасних упутстава шта се од запослених очекује је највеће код запослених у Дому здравља Зубин Поток (3,95), а најниже код запослених у Дому здравља Лепосавић (3,35);

- Задовољство постојањем редовних евалуација од стране руководиоца је највеће код запослених у Дому здравља Лепосавић (4,03) а најниже код запослених у Дому здравља Звечан (3,39);

На питање које се односило на промену посла, а које је у упитнику из 2009. године делимично промењено и гласило је "у наредних 5 година планирате да ...", запослени су дали следеће одговоре: 33,40 % запослених је изјавило да уопште не би мењали посао, 57,26% би остало у државном сектору здравства, 5,57% би радили послове који су ван здравственог система и 3,54% би отишло да ради у приватни здравствени сектор.

Дистрибуција запослених у односу на питање да ли би променили посао према занимању је показала да, од свих запослених, највећи проценат здравствених радника не би мењао посао (35,01%), док је најмањи проценат међу здравственим

сарадницима и техничким радницима (28,57%). Са друге стране, међу запосленима који би мењали посао и радили послове ван здравствене заштите, највећи је проценат техничких радника (8,92%). С обзиром да је учешће здравствених радника у здравственим установама на подручју Косовско-митровачког округа 75,82%, значајни су подаци да је 35,01% здравствених радника изјавило да уште не би мењали посао, 57,66% би остало у државном сектору, 4,80% би радили послове који су ван здравственог система, и 2,51% би отишло да ради у приватни сектор (Табела 5.).

Табела 5. Дистрибуција запослених у односу на питање да ли би променили посао и занимање, изражена у процентима

Промена посла	Здр. радници	Здр. сарадници	Адм. радници	Тех. радници
Останак у државном сектору здравства	57,66%	60,00%	52,38%	58,92%
Одлазак у приватни сектор здравства	2,51%	0%	7,93%	8,92%
Одлазак на послове ван здравствене заштите	4,80%	11,42%	9,52%	3,57%
Останак на садашњим пословима	35,01%	28,57%	30,15%	28,57

Уведена су и нова питања која су се односила на исцрпљеност повезану са послом у оквору којих су запослени, на скали од 1 до 5, оцењивали емоционалну исцрпљеност повезану са послом, физичку исцрпљеност повезану са послом и у којој мери осећају умор при самој помисли на посао (Табела 6.).

Табела 6. Исцрпљеност повезана са послом запослених у здравственим установама на подручју Косовско-митровачког округа у 2011. години

Исцрпљеност повезана са послом	Не, никад	Не, ретко	Да, понекад	Да, често	Да, увек	Просек
Емоционална исцрпљеност	18,43%	12,01%	37,15%	24,30%	8,10%	2,88
Физичка исцрпљеност	12,15%	13,81%	37,56%	25,69%	10,77%	3,02
Умор при самој помисли на посао	29,39%	20,46%	28,81%	13,54%	7,78%	2,55

Посматрајући исцрпљеност повезану са послом по врсти здравствене установе у којој раде, емоционалну исцрпљеност у највећем проценту осећају запослени у Општој болници Косовска Митровица, док је она најређе присутна међу запосленим у ЗЗЈЗ Косовска Митровица (Табела 7.).

Табела 7. Емоционална исцрпљеност повезана са послом по врсти здравствене установе на подручју Косовско-митровачког округа у 2011. години

Врста здравствене установе	Не, никад	Не, ретко	Да, понекад	Да, често	Да, увек	<i>Просек</i>
Домови здравља	23,91%	9,41%	36,57%	23,91%	6,66%	2,80
Болнице	13,93%	12,12%	36,96%	23,63%	13,33%	3,10
ЗЗЈЗ	18,75%	31,25%	27,08%	14,58%	8,33%	2,62

Физичка исцрпљеност је најприсутнија међу запосленима у Општој болници Косовска Митровица, а најређе је осећају запослени у ЗЗЈЗ Косовска Митровица (Табела 8.).

Табела 8. Физичка исцрпљеност повезана са послом по врсти здравствене установе на подручју Косовско-митровачког округа у 2011. години

Врста здравствене установе	Не, никад	Не, ретко	Да, понекад	Да, често	Да, увек	<i>Просек</i>
Домови здравља	17,71%	13,77%	38,58%	22,44%	7,48%	2,88
Болнице	7,10%	14,79%	34,31%	34,85%	18,93%	3,33
ЗЗЈЗ	22,00%	18,00%	36,00%	16,00%	8,00%	2,70

Умор на помисао да треба да иду на посао највише осећају запослени у домовима здравља на подручју Косовско-митровачког округа, а најмање запослени у ЗЗЈЗ Косовска Митровица (Табела 9.).

Табела 9. Умор при самој помисли на посао по врсти здравствене установе на подручју Косовско-митровачког округа у 2011. години

Врста здравствене установе	Не, никад	Не, ретко	Да, понекад	Да, често	Да, увек	<i>Просек</i>
Домови здравља	31,20%	13,20%	28,00%	18,40%	9,20%	2,61
Болнице	26,11%	25,74%	25,02%	9,55%	8,91%	2,47
ЗЗЈЗ	33,33%	15,68%	33,33%	9,80%	7,84%	2,43

На питање које се односи на задовољство послом пре пет година и данас, 35,50% запослених у здравственим установама на подручју Косовско-митровачког округа у 2011. години је задовољније послом данас, 49,31% сматра да нема разлике, а 15,13% је незадовољније послом данас.

Закључци:

- Око 67% запослених у здравственим установама на подручју Косовско-митровачког округа у 2011. години је задовољно и веома задовољно послом који обавља.
- Опште задовољство запослених у здравственим установама је мање него претходних година.
- У односу на занимање, највећи проценат задовољних и веома задовољних је међу техничким и административним радницима, док су најнезадовољнији здравствени радници.
- Најнижа просечна оцена задовољства послом је у болници.
- Уколико се посматра задовољство запослених према врстама здравствених установа, на подручју Косовско-митровачког округа најзадовољнији су запослени који раде у домовима здравља.
- Емоционалну исцрпљеност и физичку исцрпљеност повезану са послом најчешће осећају запослени који раде у болници, а умор при помисли на посао запослени у домовима здравља.
- Упоређујући задовољство послом пре пет година и данас 35,54% запослених у здравственим установама на подручју Косовско-митровачког округа је задовољније, а 15,13% је данас незадовољније послом који обавља.
- Опште задовољство запослених у здравственим установама на подручју Косовско-митровачког округа показује тренд смањења у односу на истраживање спроведено 2010. године;
- Највећи пораст незадовољства у односу на претходне године је у међуљудским односима, затим у сарадњи са колегама, финансијском надокнадом за рад. Такође, мања је заинтересованост остајања у државном сектору рада, повећан је стрес на послу итд.